

Antofagasta, a catorce de abril del dos mil veinticinco.

VISTOS:

Comparece Pablo Díaz Mery, abogado, en representación de **Camila Alejandra Márquez Garcés**, domiciliada en calle Frei Bon N° 3210, de la comuna y ciudad de Calama; quien deduce recurso de protección en contra del Hospital Dr. Carlos Cisternas de Calama, y CESFAM norponiente de Calama, por vulnerar los derechos y garantías constitucionales del artículo 19 N°s 1, 2, 9 y 12 de la Constitución Política de la República, por cuanto, no ofrece intérprete en lengua de señas a los servicios médicos cuyas prestaciones brinda.

Informaron al tenor del recurso las recurridas, instando por el rechazo del arbitrio constitucional.

Puesta la causa en estado, se trajeron los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que la actora, funda su recurso señalando que es una persona sorda que recibe atención médica en el Hospital de Calama desde octubre de 2024 debido a su estado de embarazo. Durante este período, ha asistido regularmente a controles médicos, sin embargo, el establecimiento de salud no ha garantizado el acceso a un formato de atención accesible que le permita comprender de manera efectiva la información médica proporcionada.

Desde el inicio de sus atenciones, la recurrente ha manifestado ante el personal médico y administrativo, su necesidad de contar con un intérprete en lengua de señas, a fin de comprender cabalmente las explicaciones e indicaciones médicas. No obstante, en la mayoría de los controles no ha contado con dicho apoyo, viéndose obligada a recibir información de manera escrita al término de cada atención, lo



que le ha impedido asegurar una comprensión adecuada de su diagnóstico y tratamiento.

Afirma que, en una de sus primeras consultas ginecológicas, intentó acudir acompañada por una amiga hablante de lengua de señas para asistirle en la comunicación, lo que le fue negado bajo el argumento que los exámenes a realizar eran de carácter íntimo. Esta negativa, unida a la ausencia de personal idóneo en lenguaje de señas se reiteró en otras consultas, lo que generó mayores barreras de acceso a su derecho a la salud.

El 30 de enero de 2025, el hospital contó de manera excepcional con la presencia de una fonoaudióloga con conocimientos en lengua de señas, lo que le permitió comprender la atención médica de ese día. Sin embargo, dicho auxilio no se ha mantenido de manera permanente, ya que, en la consulta siguiente, efectuada el 03 de febrero de 2025, nuevamente no se le proporcionó intérprete, volviendo a enfrentar las mismas dificultades en la comunicación con el personal del nosocomio.

Cuenta que la falta de un sistema de interpretación ha tenido graves consecuencias, ocasionando errores en su tratamiento. En una de sus consultas médicas se le recomendó el consumo de una leche especial para mejorar su alimentación durante la gestación, indicación que posteriormente fue revocada al detectarse que padecía diabetes. Esta situación se debió a la descoordinación entre los distintos profesionales que la atienden y a la imposibilidad de recibir información clara y precisa sobre su diagnóstico y tratamiento.

El 15 de enero de 2025, se dejó constancia en su ficha médica sobre la necesidad de contar con un intérprete en lengua de señas para asegurar la correcta comunicación entre el personal médico y la paciente. A pesar de ello, la



institución no ha adoptado medidas efectivas para garantizar este derecho. Ante la persistencia de esta situación, presentó un reclamo formal el 06 de enero de 2025 ante el hospital y el CESFAM correspondiente, el cual hasta la fecha no ha sido respondido.

Estima que la conducta del Hospital de Calama constituye una vulneración de derechos fundamentales protegidos por la Constitución y la legislación vigente en materia de discapacidad, entre ellos el derecho a la vida y a la integridad física y psíquica, igualdad ante la ley, prohibición de discriminación arbitraria, derecho a la protección de la vida privada y la honra, y la libertad de emitir opiniones e información. Asimismo, la Ley N°20.422, que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad, artículos 1°, 2°, 4°, 5°, 6°, 7°, 8°, 8°bis, 8°ter, 26°, y 62° j). En cuanto a la normativa internacional ratificada por Chile, se vulnera la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la ONU, artículos 1°, 2°, 3°, 4°, 5°, 8°, 9°, 19°, 21° y 30°.

Por lo expuesto, en virtud de lo dispuesto en la Constitución y en la normativa anotada, solicita que se ordene a las recurridas que adopten las medidas necesarias para garantizar la accesibilidad a la información médica de la recurrente, asegurando que todas sus consultas y atenciones médicas sean brindadas con la asistencia de un intérprete en lengua de señas, a cargo del hospital, y ejercer sus funciones conforme a la normativa vigente, garantizando el acceso efectivo a la atención de salud sin discriminación por motivos de discapacidad, como todas aquellas medidas que se estime pertinente.

SEGUNDO: Que, informó Vanessa Nicole Alegría Villegas, en representación de la Corporación Municipal de



Desarrollo Social de Calama. En primer lugar, interpone la excepción de falta de legitimación pasiva, fundado en la inexistencia de los hechos vulneratorios que alega la recurrente, ya que, alude a hechos acontecidos en el Hospital Carlos Cisternas de Calama, sin que en su presentación se consignen vulneraciones atribuidas al CESFAM Norponiente, entidad dependiente de la Corporación Municipal de Desarrollo Social de Calama (COMDES). En este sentido, enfatiza que tanto el hospital como el CESFAM son instituciones de salud independientes, sin que exista relación de subordinación o dependencia entre ellas.

Asimismo, advierte que la recurrente no detalla actos concretos que configuren una vulneración de derechos por parte de COMDES ni especifica fechas en las que estos presuntamente habrían tenido lugar. No obstante, se reconoce que es usuaria del CESFAM Norponiente y que, en atención a su embarazo de alto riesgo, ha recibido controles médicos periódicos por parte de distintos profesionales de la salud, incluyendo matrona, dentista y nutricionista, con la asistencia de la intérprete de lengua de señas, Sra. Anita Fredes. Se destaca que dicha asistencia fue debidamente coordinada desde enero de 2025 por la enfermera líder del CESFAM y la oficina municipal de discapacidad, lo que se encuentra respaldado mediante correos electrónicos adjuntos que acreditan dicha gestión.

Adicionalmente, informa que en el CESFAM Norponiente existen aproximadamente 15 funcionarios capacitados en lenguaje de señas, de los cuales 08 han recibido formación avanzada en la materia.

Por lo expuesto, y en virtud de la inexistencia de antecedentes que acrediten la vulneración de garantías constitucionales, solicita el rechazo del recurso interpuesto, con expresa condena en costas.



TERCERO: Que informa Macarena Flores Aguirre, abogada, en representación del Hospital Dr. Carlos Cisternas de Calama.

Indica que han garantizado en todo momento a la paciente la asistencia de un intérprete de señas para facilitar su comunicación con los funcionarios del hospital. La funcionaria Camila Muñoz Contreras ha desempeñado el rol de intérprete en diversas ocasiones, para aquello adjunta documentación que certifica aquello, que incluye registros de varios episodios clínicos y de hospitalización ocurridos entre enero y marzo de 2025.

El nosocomio rechaza cualquier acusación de discriminación, asegurando que se ha proporcionado a la paciente todas las facilidades necesarias para una adecuada comunicación. Afirma que se han respetado cabalmente sus derechos fundamentales, incluyendo el derecho a la igualdad ante la ley, el derecho a la protección de la salud y el derecho a la vida.

En relación con el recurso de protección interpuesto, indica que este procedimiento tiene por objeto salvaguardar derechos constitucionales que hayan sido vulnerados por actos arbitrarios o ilegales. El derecho a la salud, consagrado en el artículo 19 N° 9 de la Constitución Política de la República, se entiende como el derecho a acceder a servicios de salud para la prevención, recuperación y rehabilitación. Sin embargo, en este caso, sostiene que en ningún momento se ha negado la atención a la paciente, ni se ha perturbado o amenazado su derecho a recibir atención médica, argumentando que se ha activado de manera oportuna toda la red asistencial para brindarle el tratamiento adecuado.

Por lo tanto, solicita que se rechace el recurso de protección interpuesto, dado que no considera que haya



existido vulneración alguna de los derechos de la recurrente ni acto alguno de arbitrariedad o ilegalidad en el proceso de atención, todo con expresa condena en costas.

CUARTO: Que de conformidad a lo establecido en el inciso primero del artículo 20 de la Constitución Política de la República el recurso de protección de garantías constitucionales constituye jurídicamente una acción de naturaleza cautelar, destinada a amparar el legítimo ejercicio de las garantías y derechos preexistentes que en esa misma disposición se enumeran, mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben tomar ante un acto arbitrario o ilegal que impida, amague o moleste ese ejercicio.

QUINTO: Que el recurso de protección, como acción cautelar de urgencia, carece de las garantías procesales de un juicio declarativo de lato conocimiento, razón por la que sólo ampara derechos no controvertidos o indubitados.

En este sentido, un acto u omisión es arbitrario cuando carece de razonabilidad, de fundamentación suficiente, de sustentación lógica, es decir, cuando no existe razón que lo fundamente y quien actúa lo hace por mero capricho.

El acto u omisión será ilegal cuando no reúne los requisitos legales, es contrario a derecho o a la ley o no se atiene estrictamente a la normativa legal vigente.

SEXTO: Que, previo al análisis de fondo, se debe tener presente que la recurrida Corporación Municipal de Desarrollo Social de Calama (COMDES) alegó como excepción, la falta de legitimación pasiva en los presentes autos, la que por las razones que se indicarán en lo sucesivo deberá ser acogida.

En efecto, la decisión que se adelanta resulta plausible desde que de los hechos fundantes del recurso, no aparecen descritas acciones u omisiones respecto de las



cuales pueda predicarse que la recurrida, hubiese ejecutado un actuar ilegal o arbitrario que incida en los presupuestos fácticos que se denuncian, antes bien, dichas actuaciones activas u omisivas son atribuidas al Hospital Carlos Cisternas de Calama,

institución de salud independiente de la Corporación Municipal de Desarrollo Social de Calama, sin que exista tampoco, una relación de subordinación o dependencia entre ellas.

En armonía con lo anterior, durante la vista del recurso, la recurrente se desistió de la acción constitucional que se resuelve respecto de la Corporación Municipal de Desarrollo Social de Calama, lo que abona la decisión de acoger a su respecto la excepción de falta de legitimación pasiva alegada y en esa consecuencia rechazar el recurso a su respecto.

SÉPTIMO: Que, en relación con el fondo del asunto, el núcleo de lo debatido radica en determinar si en la especie, ha existido ilegalidad o arbitrariedad en el actuar atribuido al Hospital Dr. Carlos Cisternas de Calama, en lo referente a la disponibilidad efectiva de un intérprete certificado de lenguaje de señas, que le permitiera a la recurrente, conocer y entender los servicios médicos ofrecidos y prestados.

Valga dejar constancia, que si bien la recurrida controvierte los hechos denunciados, para lo cual adjunta una serie de episodios clínicos desde el 30 de enero del presente año, con el objeto de acreditar la prestación del servicio de interpretación de lengua de señas, no es menos cierto que la actora el 06 de enero del presente solicitó un intérprete, lo que se corrobora por medio de la solicitud ingresada al Hospital, el que cuenta con el timbre y firma de su



recepción, sin que dicha petición haya sido satisfecha de manera permanente y/o continua.

De igual modo, la documentación adjunta por la recurrida es insuficiente para acreditar que en futuras atenciones o controles que requiera la recurrente mantenga un intérprete, toda vez que sólo acreditó la prestación de dicho servicio en un periodo de tiempo y no desde el inicio de las atenciones demandadas por la actora. Por lo anterior nada obsta a que en una urgencia médica no se cuente con aquel servicio.

Lo anterior de similar manera, quedó asentado en la vista del recurso, oportunidad en que la profesional que compareció en representación del Hospital Dr. Carlos Cisternas de la ciudad de Calama reconoció que en la actualidad solo cuentan con una persona habilitada para procurar una correcta y debida comunicación por lengua de señas.

OCTAVO: Que, en el contexto en referencia, se debe estar de acuerdo que el **principio de servicialidad** del Estado se reconoce en nuestra Carta Fundamental en el inciso cuarto del artículo 1° de dicho texto, cuando indica: "El Estado está al servicio de la persona humana y su finalidad es promover el bien común, para lo cual debe contribuir a crear las condiciones sociales que permitan a todos y cada uno de los integrantes de la comunidad nacional su mayor realización espiritual y material posible, con pleno respeto a los derechos y garantías...". Este principio se ha entendido como la condición que tiene el Estado de estar al servicio de las personas, que no solo tiene una significación jurídica, sino también efectos concretos, por cuanto la Constitución vincula directamente a todos sus destinatarios y tiene operatividad propia. Lo que debe ser entendido también, como un deber



jurídico que la Constitución le impone al Estado, esto con motivo de su finalidad y carácter accidental.

En el sentido que se viene indicando, los órganos del Estado deben actuar coordinadamente, como un todo armónico, no obstante, la intersectorialidad, para la consecución de tal fin y no de un modo parcializado y poco efectivo, entendiendo sus competencias específicas como un límite de intervención, bajo una errada comprensión del principio de legalidad. En este sentido, el deber del Estado de protección de los derechos y garantías fundamentales de las personas debe prestarse de un modo efectivo y no meramente formal, lo que implica la obligación de todos los órganos e instituciones de actuar con la debida diligencia y, en el caso de los grupos vulnerables, con el mejor estándar posible. (Sentencia I.C.A. de Concepción, rol 66.839-2022, la que hemos seguido libremente en lo sucesivo).

NOVENO: Que, la decisión que se adopta, precisa y demanda, como un referente obligatorio, es tener en consideración la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, ratificada por Chile en 2008, instrumento internacional que en su artículo 1° dispone que el propósito de la Convención es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente. Añade que las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Asimismo el artículo 2° de la misma normativa, se hace cargo de lo que debe entenderse por “discriminación” en



ese contexto, definiendo a la discriminación por motivos de discapacidad como cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de **ajustes razonables**, entendiéndose por tales, según el mismo instrumento, las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

DÉCIMO: Que, en relación con la **igualdad de oportunidades**, el instrumento internacional al que se viene aludiendo, la consagra en el literal e) de su artículo 3°, comprometiéndose los Estados, a esta idea de justicia social, según aparece en la regla siguiente a la satisfacción -en lo que nos interesa- de las obligaciones generales sucesivas:

"d) Abstenerse de actos o prácticas que sean incompatibles con la presente Convención y velar por que las autoridades e instituciones públicas actúen conforme a lo dispuesto en ella; e) Tomar todas las medidas pertinentes para que ninguna persona, organización o empresa privada discrimine por motivos de discapacidad; h) Proporcionar información que sea accesible para las personas con discapacidad sobre ayudas a la movilidad, dispositivos técnicos y tecnologías de apoyo, incluidas nuevas tecnologías, así como otras formas de asistencia y servicios e instalaciones de apoyo; i) Promover la formación



de los profesionales y el personal que trabajan con personas con discapacidad respecto de los derechos reconocidos en la presente Convención, a fin de prestar mejor la asistencia y los servicios garantizados por esos derechos."

Con todo, es la propia convención la que se encarga de fijar el **estándar de actuación**, respecto a los derechos económicos, sociales y culturales, señalando en el punto 2 del artículo 4, que los Estados Parte se comprometen a adoptar medidas hasta el máximo de sus recursos disponibles. Y es el mismo instrumento el que prohíbe toda discriminación por motivos de discapacidad, y la garantía de una igual y efectiva protección legal contra toda discriminación por discapacidad, lo que consagra en el artículo 5.2 de dicho texto. En este mismo orden de ideas, se obliga, según aparece en el artículo 5.3 a todos los Estados Parte a promover la igualdad y eliminar la discriminación, determinándolos a adoptar todas las medidas pertinentes a propósito de asegurar la realización de ajustes razonables.

De este modo, es posible advertir que el abanico de obligaciones que derivan de los compromisos adquiridos dice razón con la adopción de medidas en pos de la igualdad de todas las personas con discapacidad como la promoción de esta y la prohibición y eliminación de toda discriminación por discapacidad.

En lo que incide en forma específica a la acción deducida, valga indicar que el literal b) del artículo 21 de la convención, se encarga de garantizar el **acceso a la información** de las personas con discapacidad, imponiendo como medidas de ajuste razonable en esta línea, a aceptar y facilitar la utilización de la lengua de señas y todos los demás modos, medios y formatos de comunicación accesibles que elijan las personas con discapacidad en sus relaciones



oficiales. En tanto en su literal e) obliga a reconocer y promover la utilización de lenguas de señas.

UNDÉCIMO: Que, los principios de la Convención relacionados en forma precedente alcanzan su desarrollo en nuestra legislación, al amparo de la Ley N°20.422, de 10 de febrero de 2010, que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad. compendio normativo que en su artículo 1° declara su objeto, esto es, asegurar el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, con el fin de obtener su plena inclusión social, asegurando el disfrute de sus derechos y eliminando cualquier forma de discriminación fundada en la discapacidad.

Es este mismo cuerpo normativo el que en sus diversas reglas, se hace cargo de las definiciones y conceptualizaciones obligatorias de la materia. Así, en su artículo 5°, define a lo que debemos entender **por persona con discapacidad**, acotando que es *"aquella que teniendo una o más deficiencias físicas, mentales, sea por causa psíquica o intelectual, o sensoriales, de carácter temporal o permanente, al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno, ve impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás."*

De igual forma, se define en el literal b) del artículo 6°, lo que debe entenderse por **servicio de apoyo**, expresándose que éste es entendido como *"toda prestación de acciones de asistencia, intermediación o cuidado, requerida por una persona con discapacidad para realizar las actividades de la vida diaria o participar en el entorno social, económico, laboral, educacional, cultural o político, superar barreras de movilidad o comunicación, todo ello, en*



*condiciones de mayor autonomía funcional;" y en su literal h) define como **persona sorda** a toda aquella que, "a partir de su funcionalidad auditiva reducida o inexistente, adquirida desde su nacimiento o a lo largo de su vida, se ha desarrollado como persona eminentemente visual, tiene derecho a acceder y usar la lengua de señas, a poseer una cultura sorda e identificarse como miembro de una comunidad lingüística y cultural minoritaria."*

Luego la conceptualización de la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad queda entregada a lo dispuesto en el artículo 7°, donde se reconoce como "la ausencia de discriminación por razón de discapacidad, así como la adopción de medidas de acción positiva orientadas a evitar o compensar las desventajas de una persona con discapacidad para participar plenamente en la vida política, educacional, laboral, económica, cultural y social."

Por su parte, el artículo 8° dispone que el Estado establecerá medidas contra la discriminación, las que consistirán en exigencias de accesibilidad, realización de ajustes necesarios y prevención de conductas de acoso. Por su parte el artículo 8 bis agrega que las instituciones públicas y privadas establecerán las condiciones para que las personas con discapacidad puedan acceder, concurrir y comparecer ante ellas con intérpretes de lengua de señas.

La acción deducida por la recurrente, encuentra su correcta dimensión de análisis y reconocimiento, amén de lo que se lleva dicho, con lo consagrado en el artículo 26 de la ley, capítulo que se refiere a las medidas que debe adoptar el Estado para salvaguardar la igualdad de oportunidades, donde el legislador establece que la lengua de señas chilena es la lengua natural, originaria y patrimonio intangible de las personas sordas, así como también el elemento esencial de



su cultura e identidad individual y colectiva. Es el inciso segundo de la misma norma el que reconoce la lengua de señas como un derecho lingüístico de las personas sordas, y donde se les asegura a quienes tienen este tipo de discapacidad, el acceso a servicios públicos y privados en lengua de señas, indicando: *"El Estado reconoce y se obliga a promover, respetar y a hacer respetar, de conformidad con la Constitución, las leyes y los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, los derechos culturales y lingüísticos de las personas sordas, asegurándoles el acceso a servicios públicos y privados, a la educación, al mercado laboral, la salud y demás ámbitos de la vida en sociedad en lengua de señas."*

DUODÉCIMO: Que, de acuerdo con lo que se resolverá, teniendo en consideración las falencias y déficit que se denuncian respecto a la recurrida, con relación al modo en que se prestan las atenciones de salud a las personas con discapacidad en dicho centro asistencial, se debe estar atento a lo consagrado en el artículo 60 de la ley, en tanto en dicha disposición se hace referencia a la **coordinación intersectorial** que debe existir para el cumplimiento del objeto y fines de dicho estatuto.

En efecto, la regla en mención establece un Comité de ministros integrado por el ministro de planificación, quien lo presidirá, y los ministros de educación, justicia, trabajo y previsión social, salud, vivienda y urbanismo, y transportes y telecomunicaciones, encargado de proponer al presidente de la República la política nacional para personas con discapacidad, velar por su cumplimiento y asegurar su calidad técnica, coherencia y coordinación intersectorial. El servicio específico encargado de promover la igualdad de oportunidades, inclusión social, participación y accesibilidad de las personas con discapacidad es el **Servicio**



Nacional de la Discapacidad (artículo 61), dentro de cuyas funciones destacan (artículo 62): a) *Coordinar el conjunto de acciones y prestaciones sociales ejecutadas por distintos organismos del Estado que contribuyan directa o indirectamente a este fin;* b) *Asesorar técnicamente al Comité de Ministros en la elaboración de la política nacional para personas con discapacidad y en la evaluación periódica de todas aquellas acciones y prestaciones sociales ejecutadas por distintos organismos del Estado que tengan como fin directo o indirecto la igualdad de oportunidades, inclusión social, participación y accesibilidad de las personas con discapacidad;* j) *Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de las personas con discapacidad. Facultad que incluye la atribución de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivas, y ejercer acciones y hacerse parte en aquellas causas en que estén afectados los intereses de las personas con discapacidad, de conformidad a la ley.*

DÉCIMO TERCERO: Que de igual modo, resulta de imperativa consulta en la solución de la acción en concurso, la ley 20.384, -24 de abril de 2012- cuerpo legislativo que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud, la que en su artículo 2° dispone que toda persona tiene derecho, cualquiera que sea el prestador que ejecute las acciones de promoción, protección y recuperación de su salud y de su rehabilitación, a que ellas sean dadas oportunamente y sin discriminación arbitraria, en las formas y condiciones que determinan la Constitución y las leyes.

En lo que importa, acota que la atención que se proporcione a las personas con discapacidad deberá regirse



por las normas que dicte el Ministerio de Salud, para asegurar que aquella sea oportuna y de igual calidad.

De otra suerte, el artículo 5° agrega que las personas tienen derecho a recibir un trato digno y respetuoso en todo momento y en cualquier circunstancia. En consecuencia, los prestadores deberán: a) Velar porque se utilice un lenguaje adecuado e inteligible durante la atención; cuidar que las personas que adolezcan de alguna discapacidad no tengan dominio del idioma castellano o sólo lo tengan en forma parcial, puedan recibir la información necesaria y comprensible, por intermedio de un funcionario del establecimiento, si existiere, o con apoyo de un tercero que sea designado por la persona atendida.

El artículo 8° añade que toda persona tiene derecho a que el prestador institucional le proporcione información suficiente, oportuna, veraz y comprensible, sea en forma visual, verbal o por escrito, respecto de los siguientes elementos: a) Las atenciones de salud o tipos de acciones de salud que el prestador respectivo ofrece o tiene disponibles y los mecanismos a través de los cuales se puede acceder a dichas prestaciones, así como el valor de las mismas; d) Las instancias y formas de efectuar comentarios, agradecimientos, reclamos y sugerencias.

Luego, el artículo 10 señala que toda persona tiene derecho a ser informada, en forma oportuna y comprensible, por parte del médico u otro profesional tratante, acerca del estado de su salud, del posible diagnóstico de su enfermedad, de las alternativas de tratamiento disponibles para su recuperación y de los riesgos que ello pueda representar, así como del pronóstico esperado, y del proceso previsible del postoperatorio cuando procediere, de acuerdo con su edad y condición personal y emocional.



DÉCIMO CUARTO: Que, en lo que corresponde, la acción deducida propone como fáctico fundante, la discriminación que recibió en la atención médica que se le prestara a doña Camila Alejandra Márquez Garcés, a propósito de los controles propios de su embarazo, en el Hospital Dr. Carlos Cisternas de Calama, desde que no se contó en varias de estas consultas con personal que dominara el lenguaje de señas, lo que impidió que la recurrente en dichas oportunidades recibiera la información e indicaciones pertinentes respecto a su estado.

Se debe considerar en este desarrollo, que la actora de acuerdo a lo dispuesto en el literal h) del artículo 6° de la ley 20.422, posee la calidad de **persona sorda**, esto es, aquella que, a partir de su funcionalidad auditiva reducida o inexistente, adquirida desde su nacimiento o a lo largo de su vida, se ha desarrollado como persona eminentemente visual, tiene derecho a acceder y usar la lengua de señas, a poseer una cultura sorda e identificarse como miembro de una comunidad lingüística y cultural minoritaria.

La condición que se refiere le otorga a la recurrente, la calidad de persona con discapacidad, conforme a lo dispuesto en el artículo 5° del mismo texto legal, pues se trata de una persona que tiene una deficiencia sensorial de carácter permanente, al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno, que ve impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Establecido lo anterior, y conforme a los hechos que se han tenido por concurrentes, deviene necesario, que en la especie la recurrida, no dio cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 1° de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (en lo sucesivo "la



Convención”), desde que no protegió ni aseguró el goce pleno y en condiciones de igualdad el derecho fundamental de la recurrida, pese a poseer una deficiencia sensorial permanente, al interactuar con el cuerpo médico que la atendió en las oportunidades en que fue tratada, con respeto a su dignidad inherente, impidiendo su participación plena y efectiva en igualdad de condiciones con los demás pacientes que reciben atención en dicho centro asistencial.

En similares términos debe asumirse como conculcado el artículo 1° de la ley 20.422, desde que la recurrida, no aseguró, respecto de la actora, el derecho a la igualdad de oportunidades de una persona con discapacidad, impidiendo su plena inclusión social, como el disfrute de sus derechos, verificando sobre la misma, una forma de discriminación fundada en su discapacidad.

De igual manera, se vulneró a su respecto el artículo 2° de la Convención, al no haber efectuado “los ajustes razonables” en la atención proporcionada, esto es, no haber efectuado las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas a fin de no imponer a la referida, una carga desproporcionada o indebida, para garantizar a la actora como persona con discapacidad, el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones en las atenciones que se le procuraran, lo que ha importado a su respecto, una discriminación por motivos de discapacidad.

De igual suerte, resultaron quebrantados en la especie, los literales h) e i) respectivamente del artículo 3° de la normativa en referencia, pues no se proporcionó a la paciente información accesible atendida su condición, obviándosele ayuda con dispositivos técnicos y/o tecnologías de apoyo, incluidas nuevas tecnologías, así como otras formas de asistencia y servicios e instalaciones de apoyo. Ni tampoco, se ha promovido en dicho centro de salud, la



formación de los profesionales y el personal que trabaja con personas con discapacidad respecto de los derechos reconocidos en la Convención, a fin de prestar mejor la asistencia y los servicios garantizados por esos derechos. La insatisfacción de las obligaciones generales que se describen importa la no realización de esta idea de justicia social, recogida al amparo del concepto de igualdad de oportunidades.

En este mismo sentido debe estimarse incumplido el mandato de igualdad de oportunidades a que obliga el artículo 7° de la Ley N° 20.422, pues las actuaciones del nosocomio no estuvieron exentas de discriminación por razón de discapacidad, ni se adoptaron medidas de acción positiva orientadas a evitar o compensar las desventajas de la recurrente para participar plenamente en la vida social, referida esta última a las interacciones que tuvo con el equipo médico que la tratara.

Tampoco admite discusión, que la recurrida, no dio cumplimiento al literal b) del artículo 21 de la Convención pues no garantizó el acceso a la información de la actora, ni impuso, como ya se dijo, medidas de ajustes razonables en esta línea. De igual modo, no promovió ni facilitó la utilización de la lengua de señas y todos los demás modos, medios y formatos de comunicación accesibles que eligiera la recurrente en su condición.

Ahora bien, desde el punto de vista de la legalidad vigente, la denunciada infraccionó el literal b) del artículo 6° de la Ley N° 20.422, al no suministrar a la paciente, un servicio de apoyo, desde que no prestó en forma continua y en cada una de las atenciones que dispensó, acciones de asistencia, intermediación o cuidado, requeridas por la misma, para superar sus barreras de comunicación, y en este sentido otorgarle condiciones de mayor autonomía funcional.



Debe entenderse acreditado de igual forma el incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 8° bis del texto legal aludido, pues no se establecieron por el centro asistencial, condiciones para que la actora, como una persona con discapacidad pudiera acceder, concurrir y comparecer ante su personal con un intérprete de lengua de señas.

Se debe considerar, respecto a la recriminación precedente, que el artículo 26 de la ley, a propósito de salvaguardar la igualdad de oportunidades, establece que la lengua de señas chilena es la lengua natural, originaria y patrimonio intangible de las personas sordas, así como también el elemento esencial de su cultura e identidad individual y colectiva. En esta dimensión, deviene necesario, que se atentó en contra del mandato que impone el inciso segundo de la regla en alusión, pues no se ha reconocido a la denunciante, su derecho lingüístico como persona sorda, ni se le aseguró ni respetó el acceso a la salud en lengua de señas.

No se puede obviar en este tránsito decisorio, los derechos y deberes que tienen las personas, según la regulación que consagra la Ley 20.384, en relación con acciones vinculadas a su atención en salud. En este contexto, también aparece amagado el artículo 5° de dicho texto, desde que la paciente, no recibió un trato digno y respetuoso pues no se utilizó a su respecto un lenguaje adecuado e inteligible durante sus atenciones ni se cuidó, que la requirente pudiese recibir la información necesaria y comprensible, por intermedio de un funcionario del establecimiento, si existiere, o con apoyo de un tercero que fuese designado por la persona atendida, alternativa esta última que incluso resultó impedida por la recurrida bajo el pretexto de que se trataba de atenciones médicas de carácter íntimo.



En la misma línea infraccional, se ubica la vulneración a lo previsto en el artículo 10° del cuerpo legal en mención, pues la recurrida, no informó en forma oportuna y comprensible, por parte del médico u otro profesional tratante, a la actora, acerca del estado de su salud, de las alternativas de tratamiento disponibles para su recuperación, del pronóstico esperado, de acuerdo con su condición personal y emocional.

La situación descrita afecta gravemente el derecho de la recurrente de no ser discriminada por su situación de discapacidad e impedida del ejercicio en igualdad de oportunidades de recibir información fidedigna acerca de su estado de salud, supliendo dicha falencia en ocasiones con notas escritas u otros métodos de información sin verificación posible en orden a si la paciente está comprendiendo el alcance de lo que se le intenta comunicar, con el grave peligro que ello encierra para su cuidado, más aún si se considera que se trata de una mujer en estado de embarazo. Circunstancias todas que importan un categórico incumplimiento del Hospital Dr. Carlos Cisternas de Calama, de sus deberes referidos a las necesidades especiales y capacidades diferentes de comunicación de la recurrente.

DÉCIMO QUINTO: Que, en virtud de los presupuestos fácticos que se han tenido por concurrentes, como de la normativa internacional y nacional relacionada, no puede sino concluirse la efectividad de los hechos denunciados en orden a que el Hospital Dr. Carlos Cisternas de Calama, no cumplió con el estándar de actuación exigido por los tratados internacionales de derechos humanos, la Constitución y las leyes, en la prestación del servicio de atención médica de la recurrente doña Camila Alejandra Márquez Garcés, al no adoptar todas las medidas de accesibilidad y ajustes necesarios para garantizar su efectiva inclusión y el



ejercicio de sus derechos en igualdad de condiciones con las demás personas, traduciéndose en no asegurar la debida presencia o contacto virtual con un intérprete en lenguaje de señas chilena que permitiera la correcta información y entendimiento de los procedimientos y atenciones médicas prestadas, de modo de decidir informadamente, en los mismos términos que las personas que no presentan dicha discapacidad, removiendo los obstáculos que permitan el efectivo ejercicio de todos sus derechos.

DÉCIMO SEXTO: Que, como se adelantara, la omisión de una debida y eficaz actuación vulnera y amenaza en el futuro los derechos y garantías de la paciente singularizada y de las demás personas que requieran atención y presenten la misma discapacidad, en especial los derechos de integridad psíquica e igualdad ante la ley, previstos en los números 1 y 2 del artículo 19 de la Constitución Política de la República, por lo que se acogerá la acción constitucional presentada y se otorgará la tutela solicitada en los términos que se expresarán en lo resolutivo.

Por estas consideraciones y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República; en el Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales; artículos 1, 2, 3, 4, 5.2, 5.3 y 21 de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad; artículos 1, 5, 6, 7, 8, 8 bis, 26, 60, 61 y 62 de la Ley 20.432; y artículos 2, 5, 8 y 10 de la Ley 20.384, se declara que:

I.- Habiéndose desistido la recurrente, en la vista del recurso de su acción constitucional en contra de la recurrida CESFAM norponiente de Calama dependiente de la Corporación Municipal de Desarrollo Social de Calama, y



habiéndose aceptado dicho desistimiento por la recurrida, se **DESESTIMA** el recurso a su respecto.

II.- SE ACOGE, sin costas, el recurso de protección interpuesto por Pablo Díaz Mery, abogado, en representación de Camila Alejandra Márquez Garcés, en contra del Hospital Dr. Carlos Cisternas de Calama, ordenando a dicho instituto de salud, adopte en forma inmediata las medidas de accesibilidad y ajustes necesarios para la debida atención de la paciente Camila Alejandra Márquez Garcés, como de las demás personas con discapacidad auditiva, contando de manera permanente con intérpretes certificados de lengua de señas en las atenciones de salud que preste a las personas que presenten dicha discapacidad y que así lo requieran.

Se ordena de igual modo, al Servicio Nacional de la Discapacidad velar por el cumplimiento de las obligaciones determinadas con precedencia, debiendo informar a esta Corte, en un lapso no superior a treinta días, desde que la presente sentencia quede ejecutoriada, acerca de las medidas adoptadas por el Hospital Dr. Carlos Cisternas de Calama. Ofíciense.

Regístrese y comuníquese.

ROL 284-2025 (Protección)

Redactada por el ministro titular Jaime Rojas Mundaca.





Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: DLMBXTHZBBY

Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Antofagasta integrada por los Ministros (as) Eric Dario Sepulveda C., Jaime Anibal Rojas M. y Abogado Integrante Marcelo Rodrigo Diaz S. Antofagasta, catorce de abril de dos mil veinticinco.

En Antofagasta, a catorce de abril de dos mil veinticinco, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: DLMBXTHZBBY